

## Bac Pro Métiers de l'Accueil

anciennement Bac Pro Accueil et Relation Clients et Usagers

### Objectifs

À l'issue de la formation, vous serez capable de :

- Accueillir, conseiller, informer et orienter (prendre contact avec le public, identifier la demande, la traiter, gérer des conflits, ...) physiquement et/ou à distance (téléphone, numérique).
- Gérer l'information et des prestations organisationnelles (gérer l'information, des prestations internes et externes, ...);
- Gérer la relation commerciale (contribuer à son développement, satisfaire et fidéliser le public, gérer les réclamations).

Vous serez en position d'interface directement avec les publics accueillis, mais aussi entre les services de l'organisation, ceux d'autres organisations partenaires et/ou prestataires.

### Entreprises d'accueil

La fonction accueil, physique et/ou à distance est présente dans toutes les organisations (des secteurs marchand ou non marchand) recevant du public et/ou du trafic téléphonique. Il peut s'agir de PME, de grands groupes et d'organismes publics. Dans les TPE, l'accueil est souvent une activité intégrée à d'autres fonctions.

### Prérequis

- **Âge** : de 15 à 29 ans révolus.
- **Niveau d'entrée** : Elève détenteur d'un CAP ou équivalent. Elève sortant d'une classe de 2<sup>nde</sup> – Après une seconde générale et technologique, un stage passerelle peut être proposé à l'élève si cela s'avère utile.
- **Motivation** à exercer le métier visé et pour la formation en alternance.

### Modalités d'inscription

- Dossier de candidature complété.
- Participation à la réunion d'information et/ou à l'entretien de vérification des prérequis.
- Participation aux ateliers de recherche d'entreprises le cas échéant.
- Signature d'un contrat d'apprentissage ou Attestation d'engagement de l'employeur.

\* Positionnement : Personnalisation du parcours possible en fonction du parcours antérieur et des résultats d'une évaluation diagnostique, avec entrée décalée sur parcours possible. Nous pouvons adapter nos parcours aux situations de handicap.

### Code diplôme

400 312 12

### Code RNCP

32049

### Niveau de sortie

Titre reconnu par l'Etat de Niveau 4 (cadre européen des certifications), équivalent à un Bac.

### Durée de la formation

1 350 heures (sur 2 ans : 1<sup>ère</sup> et Terminale du Bac Pro).

### Durée du contrat

2 ans, modulable en fonction du positionnement\* (jusqu'à 1 an supplémentaire pour les personnes en situation de handicap).

### Rythme de l'alternance

1 semaine UFA,  
1 semaine entreprise.

### Coordonnées de l'UFA



### Lycée des Métiers Sainte-Geneviève

2 Boulevard du Théâtre  
73000 CHAMBERY  
04 79 33 18 28  
www.lpp-ste-genevieve.fr

### Responsable UFA :

Valérie MORISSON  
ufa-stegenevieve@orange.fr

## Contenu de formation

	Matières
Matières générales	Français
	Histoire – Géographie et Enseignement Moral et Civique
	Mathématiques
	Prévention -Santé - Environnement
	Langue vivante 1 – Anglais
	Langue vivante 2 – Italien /Espagnol
	Arts Appliqués et Cultures Artistiques
	Education Physique et Sportive
Matières professionnelles	Gestion de l'accueil multicanal
	Gestion de l'information et des prestations
	Gestion de la relation commerciale
	Economie-Droit

Le CFA CréAp et ActiFormation deviennent Aktéap, pour une offre complète de formation en apprentissage et de formation continue.



## Méthodes mobilisées

Formation par la voie de l'apprentissage. Pédagogie de l'alternance.

L'enseignant-formateur construit des séquences d'apprentissage en lien avec les expériences en entreprise des alternant(e)s et le métier préparé.

Des outils de liaison relatifs au suivi de l'apprentissage sont mis en place, en particulier le livret d'apprentissage dont l'utilisation est obligatoire.

A minima, deux visites de suivi sont menées par les formateurs par année de formation, et un dialogue régulier est noué avec les maîtres d'apprentissage.

Pédagogie active privilégiant les mises en situation ou simulations individuelles et collectives de résolution de problèmes (exercices pratiques, travaux sur plateaux techniques), la mobilisation des savoirs acquis en cours théoriques sur l'élaboration de projets, une organisation coopérative des apprentissages et une responsabilité personnelle de l'alternant(e) (plan de travail, auto-évaluation).

## Évaluations certificatives / Sessions d'examen \*

Epreuves	Coefficient	Type	Forme
<b>E1 : Epreuve scientifique et technique</b> • Economie-Droit • Mathématiques	1 1	Ponctuel CCF	Ecrit Ecrit
<b>E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale</b>	4	Ponctuel	Ecrit
<b>E3 : Pratiques professionnelles liées à l'accueil</b> • Gestion de l'accueil multicanal • Gestion de l'information et des prestations • Prévention-santé-environnement	4 4 1	CCF CCF Ponctuel	Oral Oral Ecrit
<b>E4 : Langues vivantes</b> • LV1 • LV2	2 2	CCF CCF	Oral Oral
<b>E5 : Français et Histoire-Géographie Education civique</b> • Français • Histoire-Géographie et Education civique	2,5 2,5	Ponctuel Ponctuel	Ecrit Ecrit
<b>E6 : Arts appliqués et cultures artistiques</b>	1	CCF	Dossier et Oral
<b>E7 : E.P.S.</b>	1	CCF	Pratique
<b>Epreuve facultative :</b> • Langue vivante • E.P.S.	Pts > 10	Ponctuel	Oral

\* Sessions d'examen adaptées aux situations de handicap.

Possibilité de valider un ou des blocs de compétences.  
Validation partielle possible, bénéfice sur 5 années.

## Références

	2019	2018	2017
<b>Taux de réussite globaux</b>	<b>87,06%</b>	<b>83,99%</b>	<b>83,01%</b>
• CAP / CAPA / MC / TP/ DE	96,69%	97,26%	96,69%
• Bac Pro / Bac Pro A / BP	91,89%	89,20%	89%
• BTS / BTS A titre Bac +2	82,24%	80,73%	80%
• Formations Bac +3	60%	68,75%	44%
<b>Insertion professionnelle</b> (Enquête réalisée 6 mois après la fin de formation)	<b>Résultats enquête en cours</b>	<b>82%</b>	<b>80%</b>
<b>Taux de poursuite d'étude</b>	<b>NC</b>	<b>NC</b>	<b>NC</b>
<b>Satisfaction globale Apprenti(e)</b> (Enquête réalisée en fin de formation auprès de l'ensemble des apprentis du CFA)	<b>87%</b>	<b>88%</b>	<b>Non mesuré</b>

## Modalités d'évaluation

Afin d'aider l'alternant(e) à progresser, des évaluations régulières lui permettent de se situer par rapport aux objectifs à atteindre :

- Évaluation des acquis en centre de formation (Quiz, QCM, Devoirs surveillés, Productions personnelles, Entraînement aux épreuves, Questionnaire oral...)
- Évaluation en entreprise (Entretiens tripartites avec le Maître d'apprentissage)
- Entretiens individuels d'évaluation formative, de régulation, de bilan jusqu'à l'inscription à la certification visée

## Après la formation

### Suites de parcours possibles / Passerelles :

- MC Accueil dans les transports
- MC Accueil réception
- BTS Gestion de la PME
- BTS Management commercial opérationnel
- BTS Négociation et digitalisation de la relation client
- BTS Support à l'action managériale
- BTS Tourisme

### Débouchés professionnels :

Chargé d'accueil, hôte événementiel, téléconseiller, téléopérateur, réceptionniste, agent d'escalade...

### Possibilités d'évolution :

- intégrer en plus une dimension d'organisation de la fonction et/ou une dimension managériale (coordonnateur, responsable d'équipe, responsable de service accueil ou standard).
- vers des postes de responsable d'équipe de site ou d'agence (en cas d'activités auprès d'un prestataire de services)
- vers des métiers administratifs, commerciaux ou logistiques.

## Modalités financières

### Aucuns frais de scolarité pour l'apprenti.

La formation est éligible à la prise en charge financière par l'Opérateur de Compétences (OPCO) de l'entreprise d'accueil.

Coût moyen préconisé par France Compétences : 7 780 €

## Rémunération de l'apprenti

L'apprenti perçoit une rémunération déterminée en pourcentage du SMIC (Salaire Minimum Interprofessionnel de croissance).

Année d'exécution du contrat	Apprenti de moins de 18 ans	Apprenti de 18 à 20 ans	Apprenti de 21 à 25 ans	Apprenti de 26 ans et plus
1 <sup>ère</sup> année	27%	43%	53%*	100 %*
2 <sup>ème</sup> année	39%	51%	61 %*	100 %*
3 <sup>ème</sup> année	55%	67%	78 %*	100 %*

\* Toutefois, sa rémunération peut être supérieure au SMIC si l'entreprise applique des accords (de convention collective ou de branches professionnelles, d'entreprises...) proposant un salaire minimum supérieur au SMIC.

En cas de succession de contrats, la rémunération est au moins égale au minimum légal de la dernière année du précédent contrat (même employeur ou nouvel employeur).

### Cas particuliers :

- Vous étiez déjà en contrat d'apprentissage, dans le cas d'une succession de contrats chez le même employeur ou un nouvel employeur pour un nouveau diplôme : maintien du salaire initial (augmentation seulement si modification de la tranche l'âge).
  - Vous intégrez une classe en 1<sup>ère</sup> Bac Pro en apprentissage, après une 2<sup>nde</sup> professionnelle ou générale sous statut scolaire, ou un CAP sous statut scolaire, en lien avec ce métier : La rémunération sera équivalente à une 2<sup>e</sup> année d'exécution de contrat.
  - Vous intégrez la Terminale Bac Pro en apprentissage après avoir suivi ce diplôme sous statut scolaire jusqu'en 1<sup>ère</sup> année de Bac Pro : La rémunération sera celle d'une 3<sup>e</sup> année d'exécution du contrat.
  - Une majoration de 15 points est applicable à la rémunération réglementaire à laquelle peut prétendre l'apprenti au jour de la conclusion de ce nouveau contrat, si les 3 conditions cumulatives suivantes sont remplies :
    - diplôme ou titre de même niveau que celui précédemment obtenu ;
    - qualification en rapport direct avec celle qui résulte du diplôme ou titre précédemment obtenu ;
    - durée du contrat inférieure ou égale à 1 an.
- À défaut de remplir ces 3 conditions, la majoration de 15 points ne s'applique pas.

## Aides financières de l'apprenti (sous conditions)

- Aide pour l'acquisition du **1<sup>er</sup> équipement**.
- Aide pour l'**hébergement** (maxi 6 € par nuitée lors des périodes de formation au CFA).
- Aide pour la **restauration** (maxi 3 € par repas lors des périodes de formation au CFA).
- Aide au financement du **permis de conduire** de 500€ pour les apprentis majeurs.

## Dates de la formation

Année de la formation	Promotion	Date de début de la formation	Date de fin de la formation (incluant examens)
1 <sup>ère</sup> année (1 <sup>ère</sup> )	2020 - 2022	01/09/2020	31/08/2022
2 <sup>ème</sup> année (Terminale)	2020 - 2021	01/09/2020	31/08/2021

### Les inscriptions sont ouvertes à compter de janvier 2020

Le contrat d'apprentissage peut débuter en entreprise 3 mois avant la date de début de la formation et 3 mois après.

Intégration possible en cours de formation et tout au long de l'année selon le diagnostic du positionnement à l'entrée pour réduction de la durée de la formation.

## Publics accueillis

Formation proposée en mixité des publics apprentis et scolaires.

## Accès par transport

- Parc à vélo.
- Ligne de bus à proximité ; réseau SynchroBUS.
- Gare TGV Ter à proximité : Gare multimodale à 10 mns à pied de l'établissement.

## Accessibilité P.M.R. des locaux

Oui totale.

## Les + de la formation

### • Engagements et partenariats

- Etablissement labellisé dans les métiers du tertiaire
- Etablissement proposant le programme Erasmus +
- Appartenance réseau d'établissements

### • Restauration

- Cantine / self sur place
- Commerces alimentaires et de restauration à proximité

### • Hébergement

- Internat sur place – Internat du Bocage à proximité de l'établissement.
- Liste de foyers étudiants ou résidences étudiantes transmis par l'UFA

## Matériel / Équipement

- Salles équipées d'outils informatiques, de vidéoprojecteurs.
- Travail par îlot recréant les différents services de l'entreprise.
- Constitution par les élèves d'un passeport professionnel sur la plateforme Cerise Pro.

## Coordonnées de l'UFA



### Lycée des Métiers Sainte-Geneviève

2 Boulevard du Théâtre  
73000 CHAMBERY  
04 79 33 18 28  
[www.lpp-ste-genevieve.fr](http://www.lpp-ste-genevieve.fr)

Responsable UFA :  
Valérie MORISSON  
[ufa-stegenevieve@orange.fr](mailto:ufa-stegenevieve@orange.fr)

### CFA de rattachement :

Le CFA CréAp et ActiFormation fusionnent pour devenir Aktéap



(siège régional)  
4 rue de l'Oratoire  
69300 Caluire et Cuire  
04 72 10 94 07  
[contact@akteap.cneap.fr](mailto:contact@akteap.cneap.fr)  
[www.cfa-creap.com](http://www.cfa-creap.com)

Association loi 1901  
Numéro UAI : 0693764S  
N°SIRET : 50304921500026